

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0729

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	23 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Volksbank N.V. h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Bankhelpdeskfraude. Niet-toegestane betalingstransactie. Grove nalatigheid. De consument is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. De commissie is van oordeel dat de bank de schade van de consument niet hoeft te vergoeden. De commissie wijst de vordering van de consument af omdat de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude niet van toepassing is en zij grof nalatig heeft gehandeld en daardoor het verlies draagt. De commissie ziet geen aanleiding om deze aansprakelijkheid van de consument te beperken. Van een schending van de zorgplicht is geen sprake.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 mei 2024. Op de hoorzitting waren de consument en een vriendin van haar, mevrouw [naam 1], aanwezig. Namens de bank was de heer [naam 2] aanwezig.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft bij de bank een betaal- en spaarrekening (hierna: de betaalrekening en de spaarrekening). Op de overeenkomst zijn de Uniforme Veiligheidsregels van toepassing waarin onder andere staat dat de klant zijn pincodes geheim moet houden en de bankpas niet door iemand anders gebruikt mag worden.
- 2.2 Op 27 september 2023 heeft de consument een SMS ontvangen van de 'fraudehulplijn' van de bank.

Hierin stond dat de bank een betaling van € 2.800,- had tegengehouden en dat de consument telefonisch contact kon opnemen via de bijgevoegde link als zij de transactie niet herkende. De consument heeft op de link geklikt en een boodschap ingesproken. De SMS was niet afkomstig van de bank maar van de oplichters.

- 2.3 Enige tijd later werd zij teruggebeld door een onbekende man (hierna: oplichter 1) die zich voordeed als een bankmedewerker. Kort samengevat heeft het volgende plaatsgevonden. Oplichter 1 wist de consument zo bang te maken met een verhaal over malware dat zij haar pincodes van de bankpas en de digipas heeft ingesproken. Daarna vertelde oplichter 1 dat de politie aan het meeluisteren was omdat er in de buurt drie gewapende overvallers waren aangehouden die het op haar (geld) gemunt hadden. Een van de overvallers was ontsnapt waardoor de politie zich zorgen maakte over de veiligheid van de consument. De politie zou daarom een beveiliging sturen. De consument gaf deze beveiliging (hierna: oplichter 2) toegang tot haar woning. Oplichter 2 nam de telefoon van de consument van haar over en heeft met de telefoon van de consument een bedrag van € 3.400,- overgeboekt van de spaarrekening naar de betaalrekening. Verder wisten de oplichters de consument ervan te overtuigen haar bankpas en digipas aan oplichter 2 mee te geven. Daarnaast heeft de consument onder druk van de oplichters ook haar muziekinstrumenten ter waarde van € 12.000,- meegegeven. Enige tijd later besepte de consument dat zij was opgelicht.
- 2.4 Op 27 september 2023 hebben de oplichters (dit zijn weer andere oplichters dan oplichter 1 en 2) via de online bankomgeving de limiet voor contante opnames bij geldautomaten verhoogd. Zij waren hiertoe in staat omdat zij beschikten over de digipas en de bijbehorende pincode.
- 2.5 Het detectiesysteem van de bank heeft opvallende activiteiten waargenomen op de betaalrekening en deze uit voorzorg geblokkeerd. Het is de bank niet gelukt om telefonisch en per e-mail met de consument in contact te komen. De bank heeft vervolgens een interne notitie gemaakt dat er een onderzoek liep en dat de klant (de consument) moest worden doorverbonden met de afdeling veiligheidszaken als zij terug zou bellen.
- 2.6 Door de blokkade van de betaalrekening was het voor de oplichters niet mogelijk om meer geld op te nemen dan € 1.000,-. Zij lieten de consument met instructies naar de bank bellen. Zij moest zeggen dat het haar niet lukte om geld op te nemen bij een geldautomaat. Op de opmerking van de bankmedewerker dat hij het telefoonnummer niet herkende gaf de consument – op instructie van de oplichter 1 – aan dat zij een tweede telefoonnummer had. Omdat de consument de controlevragen van de bank goed had beantwoord, heeft de bank de betaalrekening vrijgegeven. Vervolgens is er in totaal € 5.000,- van de betaalrekening opgenomen.
- 2.7 De bank heeft uit coulance een bedrag van € 1.000,- aan de consument vergoed.

### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vordert dat de bank haar schade van € 17.000,- vergoed. Dit bedrag bestaat uit het bedrag dat de oplichters van de rekening hebben opgenomen en het verlies van haar muziekinstrumenten van € 12.000,-. De consument vindt dat de bank de schade volledig moet vergoeden omdat zij voldoet aan de criteria uit de coulanceregeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) coulancekader.<sup>1</sup> Daarnaast heeft zij niet uit vrije wil gehandeld, maar uit angst voor wat de oplichters haar hadden verteld. Verder vindt de consument dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden omdat de door de bank getroffen veiligheidsmaatregelen geen effect hadden en de oplichters er alsnog met haar geld en haar muziekinstrumenten vandoor zijn gegaan.

### *Het verweer*

- 2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **3. De beoordeling**

### *Inleiding*

- 3.1 Voordat de commissie de klacht zal beoordelen, hecht zij eraan het volgende op te merken. De commissie begrijpt dat de oplichting een enorme impact heeft gehad op de consument en betreurt dat zij slachtoffer is geworden van oplichting.
- 3.2 Dit staat echter los van de taak van de commissie om te beoordelen of de bank verplicht is de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie is na bestudering van het dossier tot het oordeel gekomen dat de bank de geleden schade niet hoeft te vergoeden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

### *Het coulancekader is niet van toepassing*

- 3.3 De consument beroept zich op de coulanceregeling van de NVB. Volgens haar voldoet zij aan alle criteria om voor een vergoeding op grond van de coulanceregeling in aanmerking te komen. De bank heeft dit betwist. De commissie overweegt dat de coulanceregeling niet van toepassing is. De coulanceregeling van de NVB biedt, onder voorwaarden, een vergoeding aan bij bankhelpdeskfraude. Onder bankhelpdeskfraude wordt in deze regeling verstaan:

*“Bij bankhelpdeskfraude, (...), doet de crimineel zich voor als een medewerker van de bank van het slachtoffer. De crimineel misbruikt hiervoor de naam en/of telefoonnummer van de bank. De crimineel wint het vertrouwen van het slachtoffer en door de hoedanigheid van bankmedewerker aan te nemen haalt hij het slachtoffer over een betaling te doen naar een zogenaamd veilige rekening bij zijn of haar bank.”*

---

<sup>1</sup> Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing). Te vinden via <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>.

3.4 Hoewel de consument is gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de bank, is dit het gevolg van het feit dat de consument op een link heeft geklikt in een SMS. De SMS was niet afkomstig van de bank maar van een normaal mobiel telefoonnummer. Daarnaast is de consument niet gevraagd geld over te maken naar een zogenoemde 'veilige rekening'. Van een geval zoals bedoeld in de coulanceregeling is dan ook geen sprake. Ten overvloede merkt de commissie daarbij op dat het niet aan haar is om naar eigen believen de coulanceregeling op te rekken/uit te breiden.<sup>2</sup> Omdat de coulanceregeling niet van toepassing is, is de bank niet gehouden meer te vergoeden dan zij reeds heeft gedaan.

3.5 Nu er geen schadevergoeding kan worden toegekend op grond van de coulanceregeling, zal de commissie ingaan op de relevante wettelijke regels ten aanzien van schadeplichtigheid bij betalingstransacties.

*De bank is niet verplicht de schade aan de consument te vergoeden*

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Bij niet-toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de bank de schade aan de consument terugbetaalt (artikel 7:528 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), tenzij komt vast te staan dat de consument één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW met grove nalatigheid niet is nakomen (artikel 7:529 lid 1 BW). Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de uniforme veiligheidsregels van de bank.

3.7 Uit het dossier blijkt dat de consument zo mee ging in het verhaal van de oplichters dat zij haar bankpas, digipas en de pincodes daarvan heeft afgestaan. De commissie concludeert dat de consument daarmee met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels niet is nagekomen. De oplichters konden hierdoor volledig over de betaalrekening van de consument beschikken. Het gevolg daarvan is dat de gehele schade voor rekening van de consument komt. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grov nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

3.8 Artikel 7:529 lid 2 BW geeft de commissie de mogelijkheid om de aansprakelijkheid van de consument te beperken als zij daar op basis van de omstandigheden van het geval aanleiding voor ziet. De commissie ziet geen aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken. Daartoe acht de commissie het volgende van belang. De consument heeft zelf naar de oplichters gebeld door op de link in de SMS te klikken. In feite heeft zij de oplichters hiermee een opening gegeven om hun verhaal te vertellen waar zij vervolgens in is meegegaan. De commissie neemt aan dat de consument zich bedreigd voelde en dat zij daarom heeft gehandeld zoals zij heeft gedaan. Tegelijkertijd stelt zij op basis van het feitelijk verloop ook vast dat er een aantal momenten waren waarop zij tot bezinning had kunnen komen en andere keuzes had kunnen maken. Zo blijkt uit het proces-verbaal van aangifte dat de gewapende overvallers nog niet in beeld waren toen de consument werd overgehaald haar pincodes in te spreken.

---

<sup>2</sup> In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

Gelet op het feit dat banken indringend waarschuwen om je pincode geheim te houden, kan het de consument worden aangerekend dat zij deze heeft ingesproken. Verder had de consument moeten weten dat de politie niet meeluistert met gesprekken tussen de bank en haar klanten. Ook sturen de bank en de politie geen beveiligers naar mensen die in gevaar (zouden) zijn. Desondanks heeft de consument oplichter 2 als beveiligers binnen gelaten. Hoewel het voor de commissie vaststaat dat de consument het slachtoffer is van gewiekste criminelen die haar op geraffineerde wijze hebben opgelicht, ziet de commissie gelet op hetgeen zij hiervoor heeft overwogen geen aanleiding de bank te verplichten meer te vergoeden dan zij reeds heeft gedaan.

*De zorgplicht van de bank*

- 3.9 De commissie is van oordeel dat de bank niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht.
- 3.10 Naar aanleiding van de activiteiten omtrent de betaalrekening van de consument is het detectiesysteem van de bank aangeslagen en de betaalrekening geblokkeerd. De bank heeft de consument vervolgens geprobeerd te bellen en haar e-mails gestuurd hierover. De consument verwijt de bank dat de telefoontjes en de e-mails haar niet hebben bereikt omdat haar telefoon op dat moment in het bezit van oplichter 2 was. De commissie oordeelt dat dit de bank niet kan worden verweten en dat dit een omstandigheid is die in de risicosfeer van de consument ligt.
- 3.11 Verder verwijt de consument de bank dat (i) zij de betaalrekening te snel heeft vrijgegeven, (ii) het mogelijk was om telefonisch de opnamelimiet voor contante opnames te verhogen naar € 5.000,- en (iii) de verhoging van de opnamelimiet voor contante opnames per direct inging. Volgens de consument had er sprake moeten zijn van een wachttijd van vier uur.
- 3.12 Met betrekking tot het eerste verwijt kan de bank niet worden verweten dat zij de betaalrekening heeft vrijgegeven. De bank mocht er vanuit gaan dat zij met de consument aan de lijn had, nu zij de controlevragen van de bank wist te beantwoorden. Met betrekking tot verwijten (ii) en (iii) heeft de bank toegelicht dat zij er bewust voor heeft gekozen om geen wachttijd in te stellen. Ook zonder wachttijd is het verhogen van de opnamelimiet veilig omdat je - om contant geld te kunnen opnemen - over de bankpas en de pincode moet beschikken. Daarnaast is het de bank gebleken dat veel klanten een dergelijke wachttijd vervelend vinden. De commissie overweegt dat het de bank gelet op haar beleidsvrijheid vrij staat haar dienstverlening naar eigen inzicht in te richten. De commissie acht het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de bank geen wachttijd heeft ingesteld indien de klant de opnamelimiet voor contante opnames verhoogt.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht is zijn de uniforme veiligheidsregels van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

#### *De slotsom*

- 3.14 Al het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet gehouden is om ook de overige schade van de consument aan haar te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Burgerlijk Wetboek (BW), Boek 7 (Betalingstransactie)

#### Artikel 7:524 BW

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.
3. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

#### Artikel 7:528 BW

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienst van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.  
(...)

#### Artikel 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.  
(...)